

# WHAT IS CLAIMED IS:

1. 情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供するサービス情報ポータル部と、様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するナレッジベース部と、少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートを前記ナレッジベース部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するクレームハンドリング部とを備え、前記クレームハンドリング部は新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタスクシートを発行し、これら技術部署から返送されるタスクシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を更新するように構成される技術サポートシステム。

2. 前記クレームハンドリング部は市場対策作業の進捗状況を可視化して提示するように構成される請求項1に記載の技術サポートシステム。

3. 様々なクレームレポートおよびこれらレポートについて得られた解決策を保持するナレッジベース部を用いた技術サポート方法であって、

情報の入出力インターフェースとしてウェブページを提供するステップと、  
少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートをナレッジベース部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するステップと、新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタスクシートを発行し、これら技術部署から返送されるタスクシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を更新するステップとを備える技術サポート方法。

4. 前記進捗状況更新ステップは市場対策作業の進捗状況を可視化して提示するように構成される請求項3に記載の技術サポート方法。

5. 少なくともクレームタイトルが顧客用ウェブページに入力されるクレーム内容に基づいて所定項目の定義情報の組み合わせに構造化された新規クレームレポートをナレッジベース部に登録して技術者からの回答を必要とする未解決のクレームとして管理するクレームハンドリング部とを備える技術サポート

システム用サーバにおいて新規クレームレポートに対する市場対策作業を複数の技術部署に分担させるタスクシートを発行し、これら技術部署から返送されるタスクシートに基づいて市場対策作業の進捗状況を更新する処理を前記クレームハンドリング部に実行させるプログラムを記録した記録媒体。

6. 前記クレームハンドリング部が市場対策作業の進捗状況を可視化して提示する処理を行うように構成されるプログラムを記録した請求項5に記載の記録媒体。